

Asiakaslähtöinen palveluprosessi yhteistoiminnan ytimenä

Päivi Koikkalainen, Äänekosken kaupunki

Rohkeita ratkaisuja yhdessä toimien!

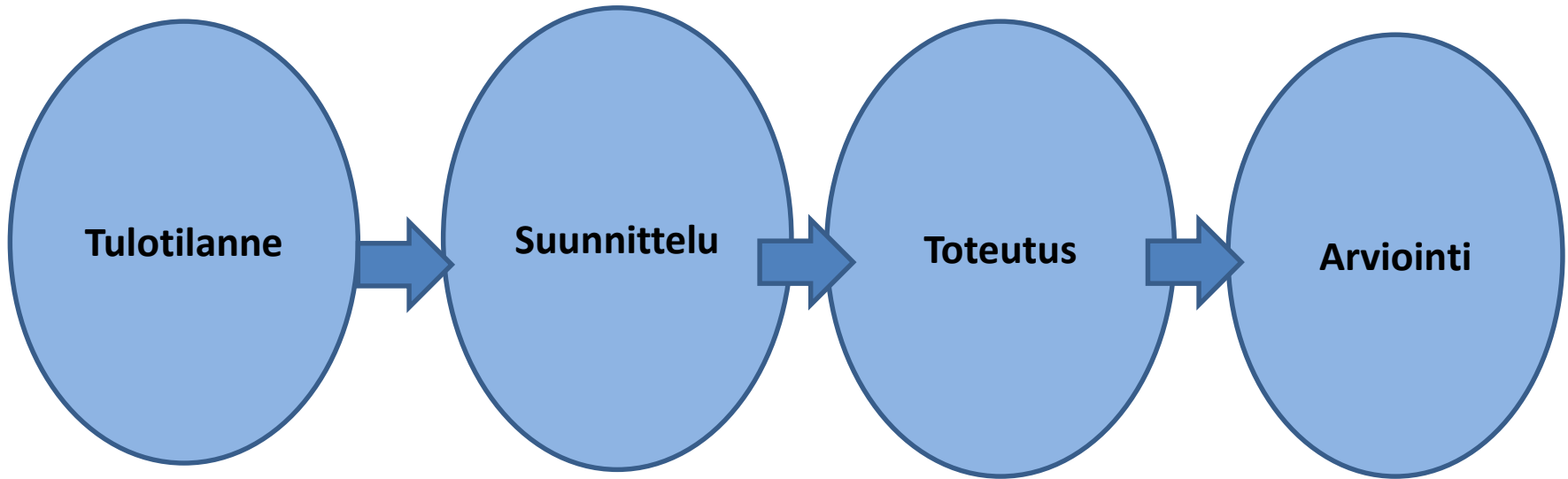
- osallisuus, kokemusasiantuntijuus ja monialainen integroitu yhteistyö
Keski-Suomen sosiaali- ja terveystalveissa

16.1.2017 Jyväskylä



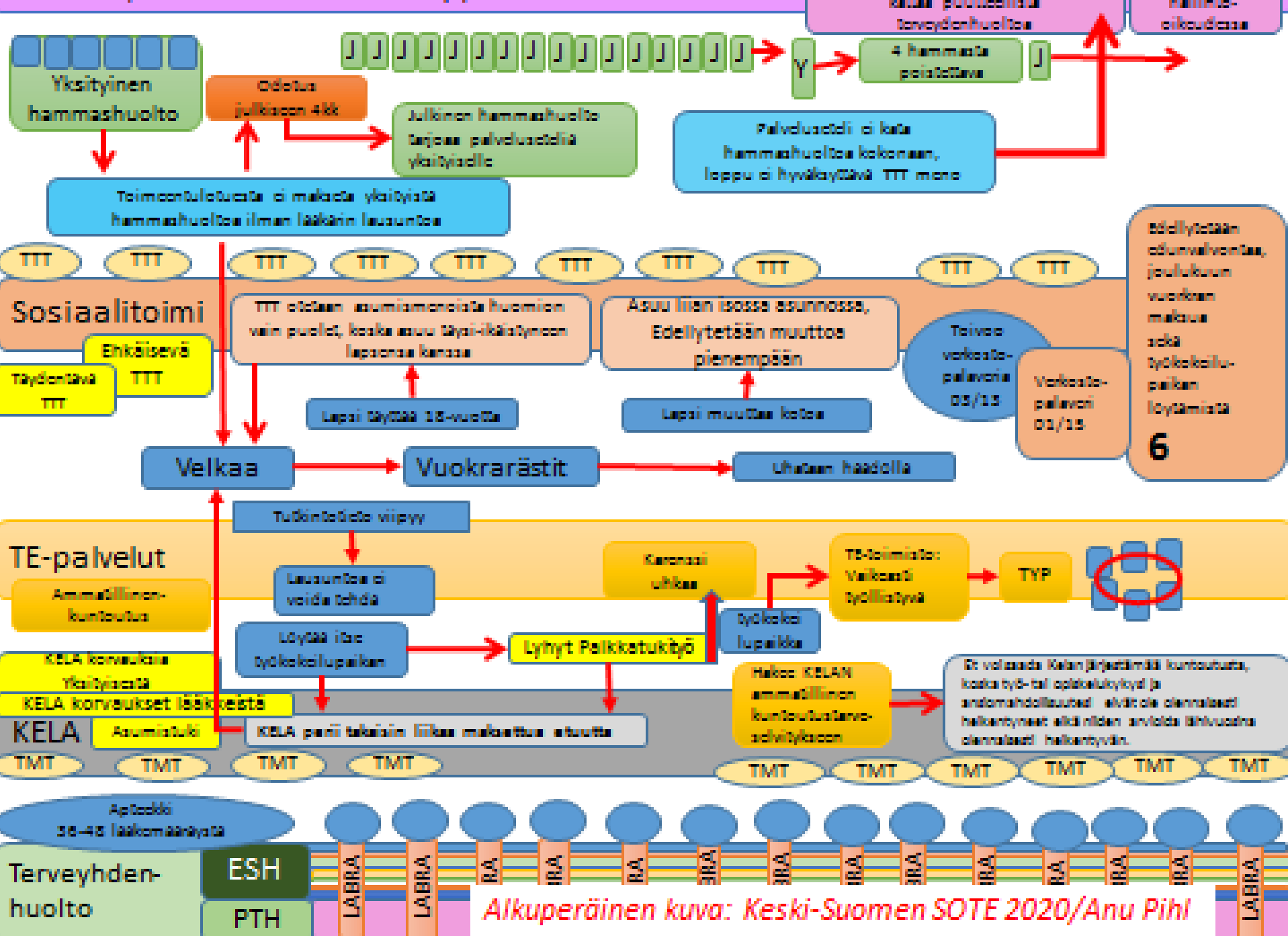
Ammattilaisen ja asiakkaan erilaiset palveluprosessit

Ammattilais- ja organisaatiolähtöinen palveluprosessi



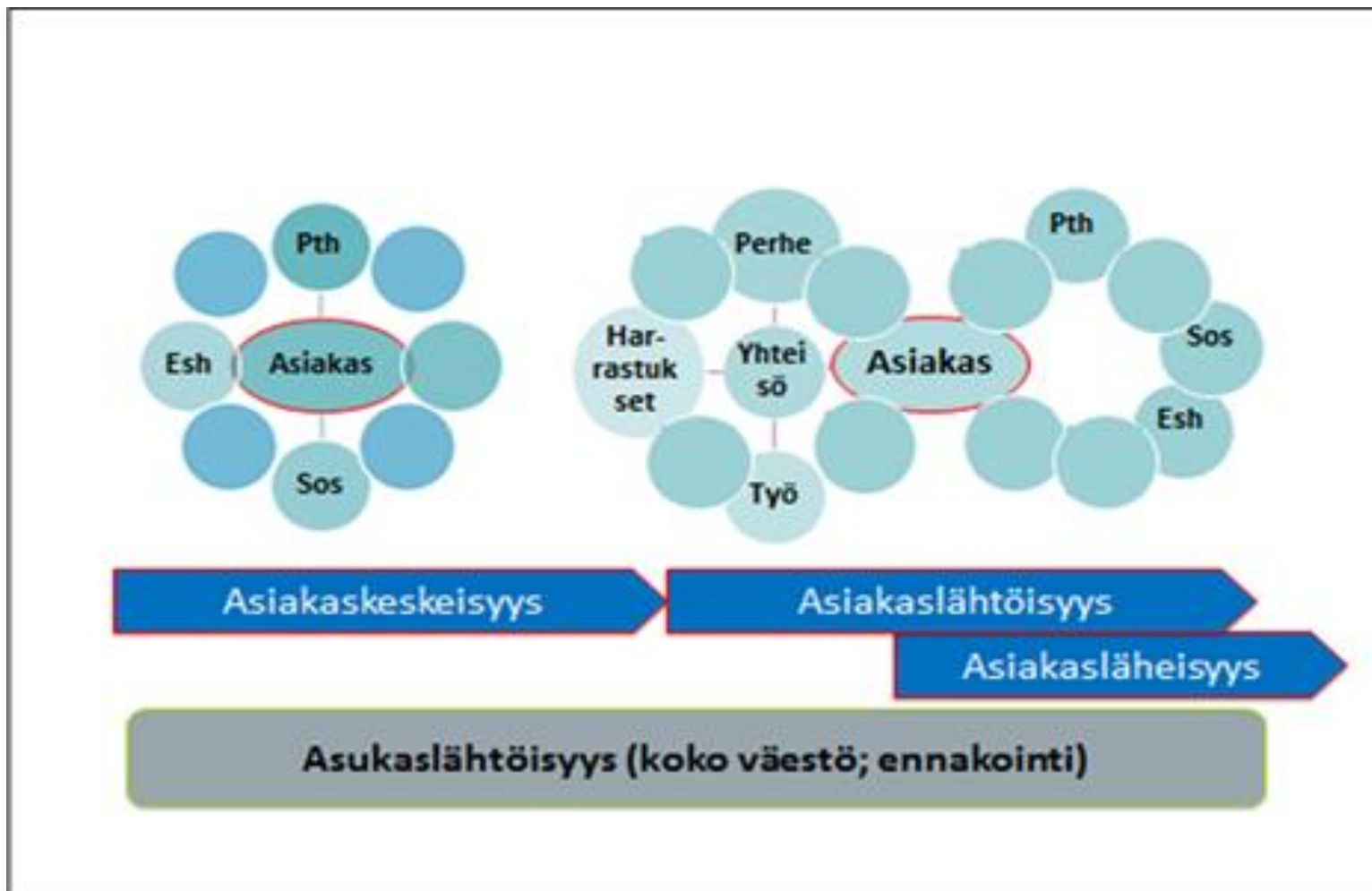
Ja asiakkaan palveluprosessi...

Valitukset, Hallinto-oikeuden käsittelyt, oikaisuvaatimukset



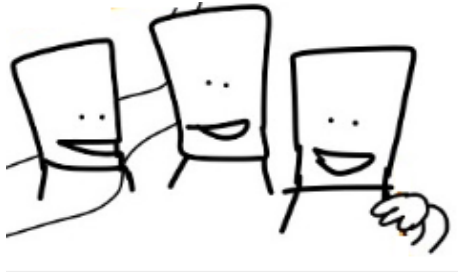
Alkuperäinen kuva: Keski-Suomen SOTE 2020/Anu Pihl

Näkökulmia asiakas- ja asukaslähtöisyyteen

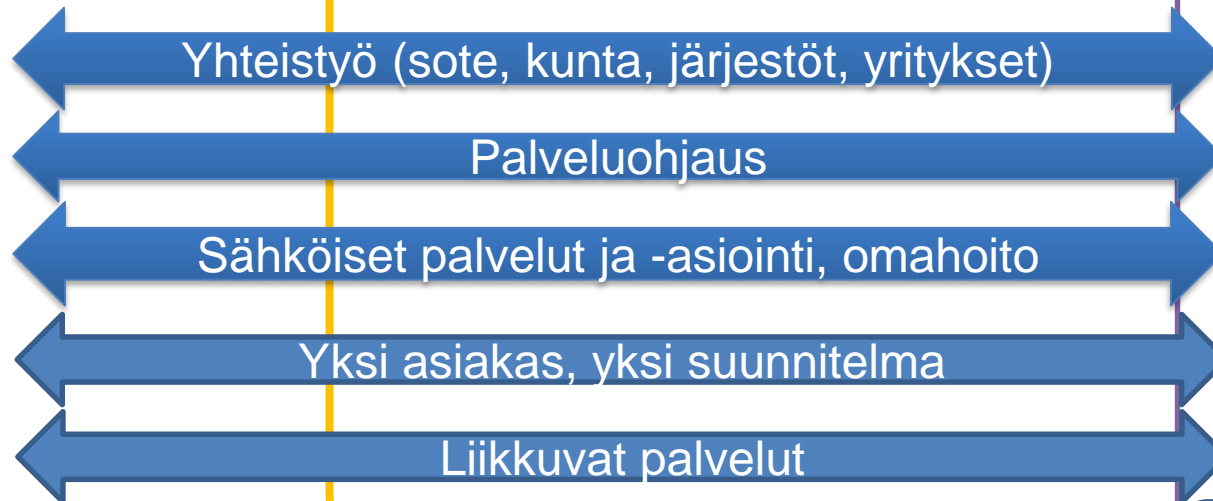


Keski-Suomen SOTE 2020 – hankkeen henkilöstötyöpajojen aineistoa 2015.

ASUKKAIDEN ARKI ja Lähipalvelut



SOTE Lähipalvelut

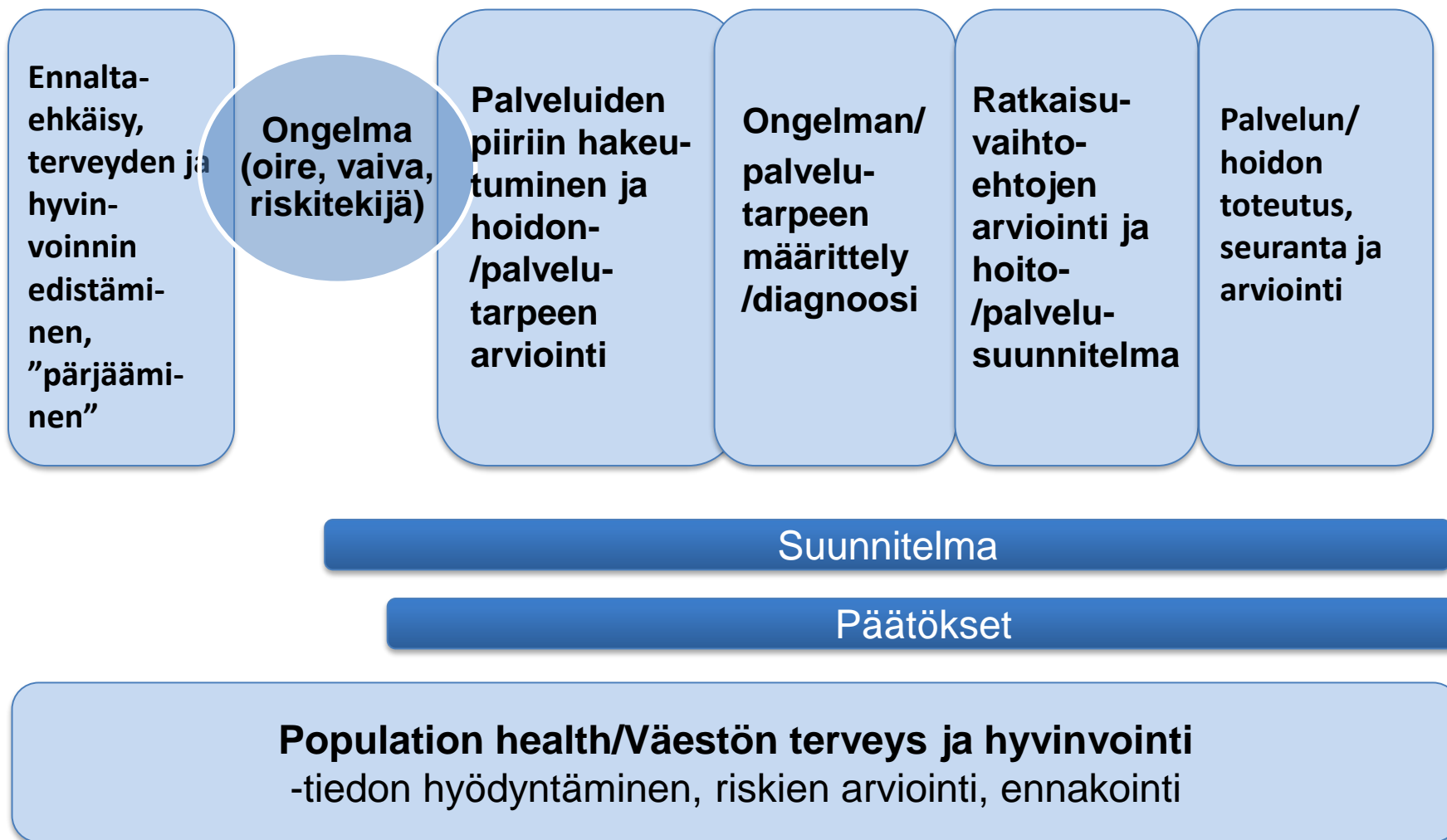


SOTE erityis- ja erikoispalvelut

Maakunnalliset palvelut

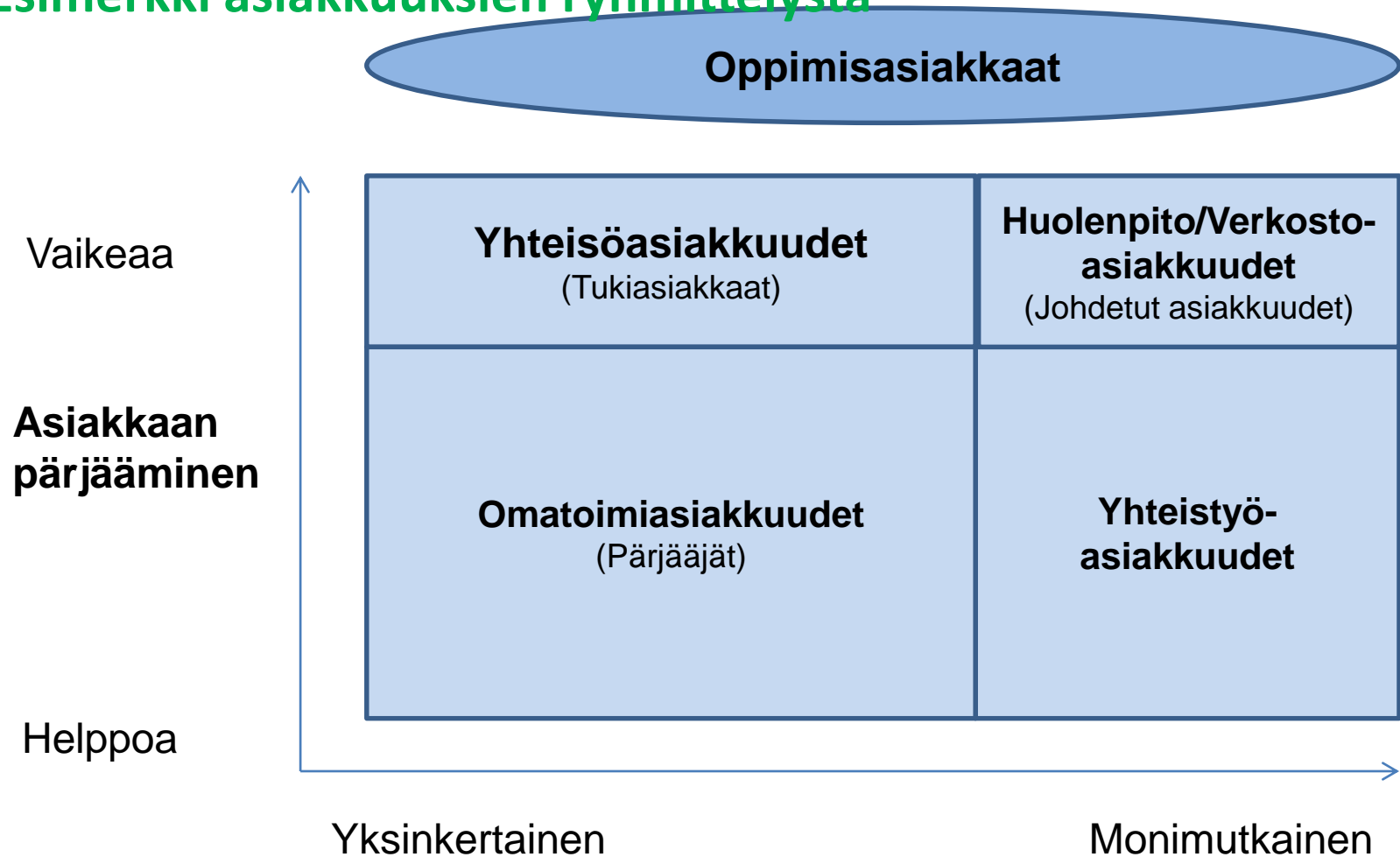
Yhteistyöalueen palvelut
Kansalliset palvelut

Asiakkaan ja ammattilaisen yhteinen palveluprosessi



Lähde: Keski-Suomen SOTE 2020-hanke/Uusi sairaala-hanke: Alueellinen asiakas- ja potilastietojärjestelmä-työryhmä

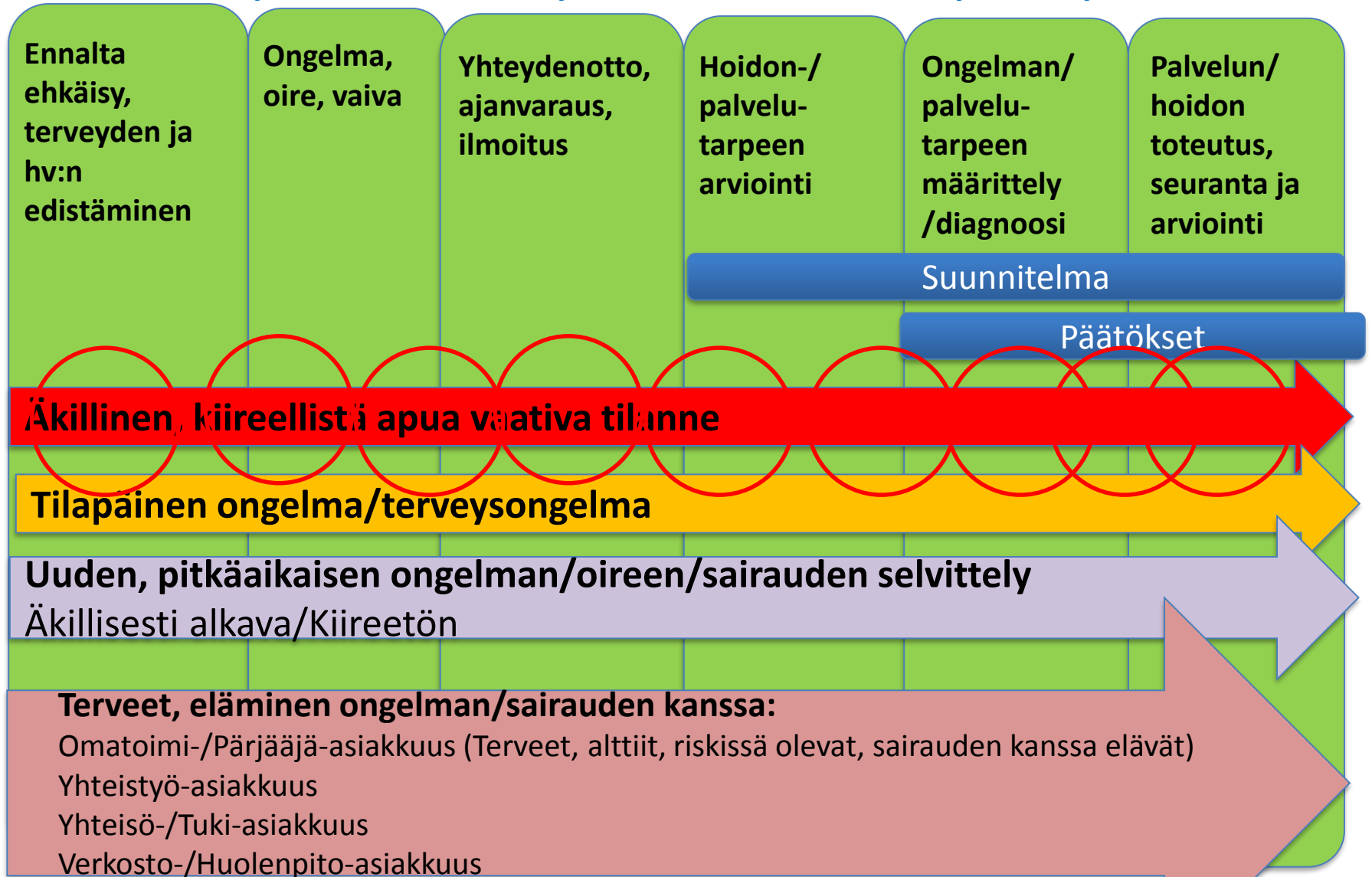
Esimerkki asiakkaiden ryhmittelystä



Sairauksien ja sosiaalisten ongelmien tilanne

Lähde: Keski-Suomen SOTE 2020-hanke; Mukaellen Koivuniemi & Simonen 2011: Kohti asiakkuutta: ihmistä arvostava terveydenhuolto: Kurkiaura-hanke; Pirkanmaan shp/Doris Holmberg-Marttila

Palvelujen kohdentaminen ja koordinointi asiakkuusryhmittelyn avulla



Lähde: Keski-Suomen SOTE 2020-hanke; Mukaellen Koivuniemi & Simonen 2011: Kohti asiakkuutta: ihmistä arvostava terveydenhuolto: Kurkiaura-hanke; Pirkanmaan shp/Doris Holmberg-Marttila

Asiakaslähtöisten palveluprosessien piirteitä

- Asiakas: toiminnan kohteesta ja palvelujen käyttäjästä ”kanssatuottajaksi” > oppiminen, vuorovaikutus, dialogi, informointi, ohjaus, aktiivinen osallistuminen
- Muutokset ammattilaisten roolissa ja asemassa: valmentaja, kanssakulkija, asiantuntija...
- Työnjohdon painopiste työntekijöiden rohkaisemisessa ja tukemisessa
- Ulkoista (asiakastyytyväisyys ja –hyöty) ja sisäistä tehokkuutta (tuottavuus) koskevien päätösten nivominen tiiviisti yhteen
- Painopisteen siirtäminen sisäisen tehokkuuden seuraamisesta ulkoisiin, asiakkaille ja muille osapuolille koituviin vaikutuksiin (asiakashyötyyn, asiakkaan tyytyväisyyteen ja palvelun laatuun) >
- Kannustin- ja palkkiojärjestelmät sekä saavutusten mittaaminen tukemaan asiakashyötyä
- Palvelujen laatuun vaikuttavien tekijöiden ymmärtäminen
- Digitalisaatio ja tietojohdaminen

Lähde: Yhdessä hyvästä parampaan – Keski-Suomen uudistuvat ja integroituvat sote –palvelut;
http://www.jyvaskyla.fi/sote2020/tilastot_ja_raportit

Kiitos!

Lisätietoja:

Keski-Suomen SOTE 2020 – hanke

[http://www.jyvaskyla.fi/sote2020/tilastot ja raportit](http://www.jyvaskyla.fi/sote2020/tilastot_ja_raportit)

paivi.koikkalainen(at)aanekoski.fi

paivi.koikkalainen(at)gmail.com

Puh. 040 7069 472